（別紙５）

補助事業番号　　27-1-116

補 助 事 業 名　　平成27年度　消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等　補助事業」

補助事業者名　　公益社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

１　補助事業の概要

（１）事業の目的

　消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

（２）実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

　年末・年始を除く土曜日（西日本支部）と日曜日（本部）に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成２７年度の相談受付は1530件であり、うち、あっせんで終了しなかった3件を裁定手続（ConsumerADR）への付託事案とした。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書700部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に650部を配布した。

②なんでも110番の開催

　平成27年11月7日、8日に東京と大阪で「高齢者・障がい者　消費者トラブルなんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等に466部を配布した。

２　予想される事業実施効果

①消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

　平成２８年３月４日に閣議決定された「特定商取引法および消費者契約法の一部を改正する法律案」や本年４月から施行される「障害者差別解消法」の改正は、これまで当協会が、週末相談に寄せられた消費者相談内容を背景に問題提起や提

（別紙５）

言を積極的に行ってきた成果と自負している。

さらに、本年１０月から施行される「消費者裁判手続特例法」において、適格消費者団体「消費者機構日本」の構成団体である当協会への期待も高まることが予想される。

今後も当協会は、消費者　団体の相談窓口として個別相談の解決だけでなく、より安全、安心は消費者社会の実現に寄与したい。

②なんでも１１０番の開催

２７年度の１１０番は、「高齢者・障がい者 消費者トラブル」をテーマとした。特定商取引法、金融商品取引法、割賦販売法等の消費者保護規定が強化されたが、高齢者や障がい者など弱者の消費者被害は後を絶たない。相談内容を分析、検証し、行政機関、業界団体等に提言した。法の隙間を狙った悪質商法への規制、迅速な行政指導等、消費者被害救済に繋がることを期待している。

３　補助事業に係る成果物

（１）補助事業により作成したもの

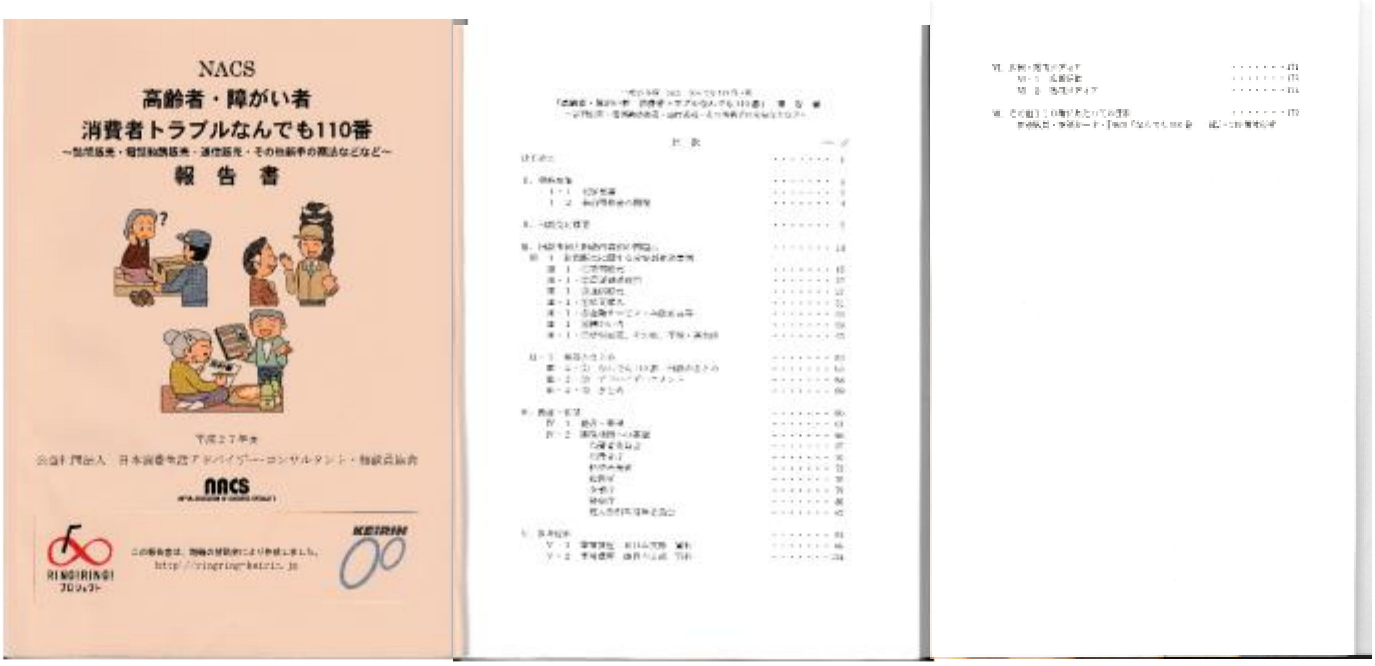
①消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

Consumer ADR報告書　700部

（別紙５）

②なんでも110番の開催

高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも110番報告書　500部



４　事業内容についての問い合わせ先

団　体　名：　公益財団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
（コウエキシャダンホウジン　ニホンショウヒセイカツアドバイザー・コンサルタント・ソウダンインキョウカイ）

住　　　所：　〒150-0002
東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

代　表　者：　会長　山本　和彦（ヤマモト　カズヒコ）

担当部署：　事務局（ジムキョク）

担当者名：　高多　裕子（タカタ　ヒロコ）

電話番号：　０３―６４３４―１１２５

Ｆ　Ａ　Ｘ：　０３―６４３４―１１６１

Ｅ－ｍａｉｌ：　nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

Ｕ　Ｒ　Ｌ：　http://www.nacs.or.jp